

BOLETÍN INFORMATIVO SOBRE EL PROCESO DE QUEJAS

El Consejo Médico de California tiene autoridad sobre doctores en medicina (MD) en California y tiene autoridad para aplicar las provisiones de la ley de la práctica médica (dentro del Código de Negocios y Profesiones). El Consejo Médico también recibe quejas en contra de algunos proveedores de la salud en campos relacionados como, podiatras, asistentes médicos, oculistas registrados, y psicólogos.

Su queja será asignada a un analista de servicios al consumidor. La persona se encargará de obtener toda la información necesaria para evaluar su queja.

Las siguientes quejas son las más comunes que se encuentran bajo nuestra jurisdicción. También obtendrá una idea general de nuestro proceso para examinar las quejas.

■ **Preguntas Sobre la Calidad del Cuidado**

Cuando usted presenta una queja que tiene que ver con la calidad del cuidado y tratamiento, el Consejo Médico obtendrá copias de su expediente médico relacionado con el tratamiento. Si usted no completó la "Autorización para Examinar Expedientes Médicos" en la parte de atrás del Formulario de Queja del Consumidor, la persona asignada a evaluar su queja le enviará una autorización para que usted la complete y firme. Si usted no completa y firma la autorización, retrasará el procesamiento de su queja.

Cuando recibamos la autorización, la persona obtendrá los expedientes necesarios, y un resumen del cuidado provisto por el médico. Una vez que los expedientes médicos y resumen hayan sido recibidos, serán sometidos al médico de consultas para una evaluación. Le notificaremos mediante carta cuando esto suceda.

La evaluación del médico de consultas determinará si la queja necesita ser investigada por una de nuestras oficinas de investigación o si la Unidad Central de Quejas cerrará la queja.

Si la evaluación determina que las acciones del médico fueron adecuadas, el Consejo Médico no tiene autoridad para proseguir y la queja será cerrada. Si el Consejo Médico encuentra que el cuidado médico se ha desviado de la norma de la práctica médica pero no representa negligencia extrema, la queja será cerrada y será mantenida en nuestros archivos para referencia. Si la queja es referida a una de nuestras oficinas de investigación y se confirma una violación, el caso puede ser sometido al Fiscal General de California para cargos formales que pueden llegar a tomar acción disciplinaria en contra de la licencia del médico.

El Consejo Médico no puede repasar las materias que ocurrieron más de hace siete años (con algunas excepciones limitadas) o hace diez años en las quejas que alegaban mala conducta sexual.

■ **Expedientes Médicos**

Si un médico no le provee copias de su expediente médico en 15 días después de

haberlo solicitado por escrito, el médico puede estar en violación de la ley. Si usted tiene problemas obteniendo sus expedientes médicos, por favor llámenos.

■ **Quejas Urgentes**

Quejas urgentes, tales como contacto sexual, la prescripción de medicamentos ilegalmente, práctica de la medicina sin licencia, actividades criminales, y abuso de drogas por parte del médico, por lo regular se refieren a una de nuestras oficinas de distrito para investigación. Sin embargo, si las alegaciones en la queja no están explicadas claramente, nos comunicaremos con usted para obtener más información antes de decidir si se refiere el caso.

■ **Evaluaciones de Accidentes o Incapacidad**

Estas evaluaciones muchas veces son llevadas a cabo por un médico para determinar la condición médica de un individuo relacionado con un golpe, accidente o incapacidad. El médico en estas evaluaciones o exámenes provee una opinión sobre su condición.

Si usted no está satisfecho con los resultados de la evaluación, el proceso para apelar la decisión está disponible a través de la agencia o el individuo que solicitó la evaluación. Además es posible que usted tenga la opción de obtener una segunda evaluación médica independiente por un médico que usted seleccione. Si aparenta que la evaluación del médico se ha desviado de la norma de la práctica médica, su queja puede ser revisada por el Consejo Médico.

El Consejo Médico no tiene autoridad sobre lo siguiente:

- Quiroprácticos
- Dentistas
- **Conducta ética**
- **Organizaciones de Mantenimiento de Salud (HMO)**
- **Hospitales**
- **Compañías de seguro**
- **Demandas por negligencia****
- **Medi-Cal**
- **Medicare**
- **Enfermeras**
- **Optometristas**
- **Médicos Osteopáticos (D.O.)**
- **Costo del servicio*****

* **Conducta ética**, incluye la actitud, comportamiento, y empleados de la oficina.

** **Demandas por negligencia:**
Si desea recobrar daños y perjuicios únicamente, por favor solicite consejo legal. El Consejo Médico no puede proveer información o ayuda en demandas.

*** **Costo del servicio** médico actualmente provisto al paciente.

CONSEJO MÉDICO DE CALIFORNIA

Unidad Central de Quejas
1426 Howe Avenue, Suite 54
Sacramento, CA 95825

- Para preguntas o presentar una queja, llame:

1-800-633-2322
916-263-2424

- Para verificar información de un médico en específico, llame a la Unidad de Información al Consumidor:

916-263-2382

- o utilice el Web site del Internet:
www.medbd.ca.gov

La misión del Consejo Médico de California es proteger al consumidor a través del licenciamiento apropiado de médicos y cirujanos y ciertas profesiones de salud y a través del cumplimiento objetivo y vigoroso de la ley de la práctica médica.

03/03

Unidad Central de Quejas



Como su Queja Será

Procesada

por el Consejo Médico

La dependencia del estado que protege a los consumidores a través de sus funciones de licenciamiento y cumplimiento.